

**PROSES *UNCERTAINTY REDUCTION* ANGGOTA
KOMUNITAS VIRTUAL TOKO BAGUS AREK AREK
TEMANGGUNG PADA FACEBOOK**

**Disusun Oleh:
Deny Firmansyah
362013021**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu komunikasi
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana**

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KRISTEN SATYA WACANA
SALATIGA
2018**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul skripsi : **PROSES *UNCERTAINTY REDUCTION* ANGGOTA
KOMUNITAS VIRTUAL TOKO BAGUS AREK
AREK TEMANGGUNG PADA FACEBOOK**

Nama Mahasiswa : **DENY FIRMANSYAH**

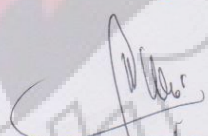
N.I.R.M. : **362013021**

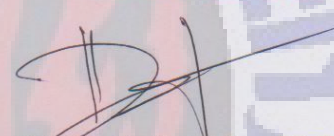
Program studi : **KOMUNIKASI**

Disetujui Oleh,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping



Drs. Daru Purnomo, M.Si.



Dewi Kartika Sari, S.Sos., M.i.Kom.

**Diketahui oleh,
Kaprodik**

Disahkan Oleh,

Dekan,


Budhi Widi Astuti, S.I.Kom., MA


Dr. Ir. Royke R. Siahainenia, M.Si.

Disetujui Tanggal : **14 Februari 2018**

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KRISTEN SATYA WACANA
SALATIGA
2018

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : DENY FIRMANSYAH

NIM : 362013021

Program Studi: Ilmu Komunikasi

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Komunikasi, Universitas Kristen
Satya Wacana

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi, judul:

PROSES *UNCERTAINTY REDUCTION* ANGGOTA KOMUNITAS VIRTUAL
TOKO BAGUS AREK AREK TEMANGGUNG PADA FACEBOOK

Yang dibimbing oleh:


1. Drs. Daru Purnomo, M.Si
2. Dewi Kartika Sari, S.Sos., M.i.Kom.

Adalah benar-benar hasil karya saya.

Di dalam laporan tugas akhir ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan gagasan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau gambar serta simbol yang saya akui seolah-olah sebagai karya saya sendiri tanpa memberikan pengakuan pada penulis atau sumber asli.

Salatiga, 23 Januari 2018

Yang memberi pernyataan,


Deny Firmansyah

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademika Universitas Kristen Satya Wacana (UKSW), saya
Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Deny Firmansyah

NIM : 362013021

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada
UKSW Hak bebas royalti non eksklusif (*non-exclusive royalty free right*) atas
karya ilmiah saya yang berjudul:

PROSES *UNCERTAINTY REDUCTION* ANGGOTA KOMUNITAS VIRTUAL
TOKO BAGUS AREK AREK TEMANGGUNG PADA FACEBOOK

Beserta perangkat yang ada (jika perlu)

Dengan hak bebas royalti non-ekslusif ini, UKSW berhak menyimpan,
mengalihmedia/mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pengakalan data,
merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya, selama tetap mencantumkan
nama saya sebagai penuli/pencipta

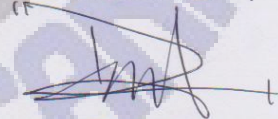
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Salatiga

Pada tanggal : 23 Januari 2018

Yang menyatakan,

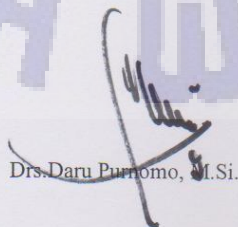
Deny Firmansyah



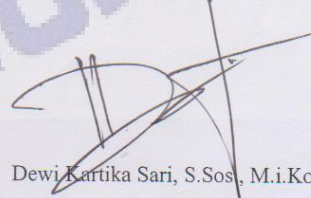
Pembimbing Pendamping

Mengetahui,

Pembimbing Utama,



Drs. Daru Purnomo, S.I.Si.



Dewi Kartika Sari, S.Sos., M.I.Kom.



PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS
UNIVERSITAS KRISTEN SATYA WACANA
Jl. Diponegoro 52 – 60 Salatiga 50711
Jawa Tengah, Indonesia
Telp. 0298 – 321212, Fax. 0298 321433
Email: library@adm.uksw.edu ; http://library.uksw.edu

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : DENY FIRMANSYAH
NIM : 362013021 Email : 362013021@student.uksw.edu
Fakultas : FISKOM Program Studi : KOMUNIKASI
Judul tugas akhir : PROSES UNCERTAINTY REDUCTION ANGGOTA KOMUNITAS VIRTUAL
TOKO BAGUS AREK AREK ~~TEMANGGUNG~~ TEMANGGUNG
Pembimbing : 1. Drs. Daru Purnomo, M.Si.
2. Dewi Kartika Sari, S.Sos., M.I.Kom.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar keserjanaan baik di Universitas Kristen Satya Wacana maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Kristen Satya Wacana.

Salatiga, 14 Februari 2018



Tanda tangan & nama terang mahasiswa

Deny Firmansyah



PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS
UNIVERSITAS KRISTEN SATYA WACANA
Jl. Diponegoro 52 – 60 Salatiga 50711
Jawa Tengah, Indonesia
Telp. 0298 – 321212, Fax. 0298 321433
Email: library@adm.uksw.edu ; http://library.uksw.edu

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : DEVY FIRMANSYAH
NIM : 362013021 Email : 362013021@student.uksw.edu
Fakultas : FISKOM Program Studi : KOMUNIKASI
Judul tugas akhir : PROSES UNCERTAINTY REDUCTION ANGGOTA KOMUNITAS VIRTUAL
 TOKO BAGUS AREK AREK TEMANGGUNG

Dengan ini saya menyerahkan hak *non-eksklusif** kepada Perpustakaan Universitas – Universitas Kristen Satya Wacana untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut (beri tanda pada kotak yang sesuai):

- ☐ a. Saya mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repositori Perpustakaan Universitas, dan/atau portal GARUDA
- ☒ b. Saya tidak mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repositori Perpustakaan Universitas, dan/atau portal GARUDA**

* Hak yang tidak terbatas hanya bagi satu pihak saja. Pengajar, peneliti, dan mahasiswa yang menyerahkan hak non-eksklusif kepada Repositori Perpustakaan Universitas saat mengumpulkan hasil karya mereka masih memiliki hak copyright atas karya tersebut.

** Hanya akan menampilkan halaman judul dan abstrak. Pilihan ini harus dilampiri dengan penjelasan/ alasan tertulis dari pembimbing TA dan diketahui oleh pimpinan fakultas (dekan/kaprodi).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Salatiga, 14 Februari 2018

DEVY FIRMANSYAH

Tanda tangan & nama terang mahasiswa

Mengetahui,

[Signature]
Tanda tangan & nama terang pembimbing I

[Signature]
Tanda tangan & nama terang pembimbing II

F-LIB-081

MOTTO

“Dan apa saja yang kamu minta dalam doa dengan penuh kepercayaan, kamu akan menerimanya.”

(Matius 21:22)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini, penulis persembahkan untuk Tuhan Yesus Kristus, Keluarga Penulis, Fiskom uksw, sahabat, teman-teman dan semua yang telah mendukung dan mendoakan.



KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan bagi Tuhan Yesus Kristus, yang atas segala pernyataan, perlindungan, hikmat, dan berkat-Nya, skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi dengan judul **“PROSES *UNCERTAINTY REDUCTION* ANGGOTA KOMUNITAS VIRTUAL TOKO BAGUS AREK AREK TEMANGGUNG PADA FACEBOOK”**, ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar S1 pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Komunikasi Universitas Kristen Satya Wacana.

Skripsi ini tidak akan tanpa batuan dari orang-orang di sekitar peneliti. Oleh sebab itu peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada orang-orang di sekitar peneliti yang membantu peneliti hingga skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya. Pada kesempatan ini, peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu setia menyertai setiap saat dalam perjalanan hidup saya termasuk dalam skripsi, memberikan kekuatan, kasih, pengharapan dan sukacita yang sejati.
2. Orangtua; Bapak dan Ibu yang selalu membimbing memberikan motivasi hidup dan memberikan kasih sayang sempurna didunia, serta doa yang selalu dipanjatkan setiap saat agar penulis mampu menghadapi setiap masalah atau tantangan yang ada.
3. Kakak pertama; yang selalu memberikan referensi kehidupan dari berbagai orang-orang sukses maupun orang-orang yang dianggap sebagai pahlawan tersembunyi untuk mampu mengajarkan penulis agar selalu bersyukur dan tetap belajar dimanapun dan kapanpun waktu dan tempatnya.
4. Kakak Kedua; yang selalu memberikan kekuatan keberanian hidup untuk menghadapi setiap masalah dan selalu memberikan dorongan untuk berpikir cerdas seperti ular dan tulus seperti merpati.
5. Kakak Ketiga; yang selalu menunjukkan bahwa tidak selamanya kasih sayang atau cinta yang dirasakan selalu berakhir dengan baik, namun selalu mengambil hal tersebut sebagai kekuatan hidup agar penulis semakin tulus menunjukkan rasa cinta kasih kita kepada setiap orang tanpa melihat kebaikan maupun keburukan orang lain.
6. Drs. Daru Purnomo, M.Si (Pak Daru); selaku Pembimbing Utama, yang selalu memberikan bervariasi warna sehingga skripsi yang telah ditulis mampu memiliki kesan dan penuh cerita.
7. Dewi Kartika Sari, S.Sos., M.I.Kom (Mbak Dewi) Selaku Pembimbing Pendamping yang selalu memberikan kesabaran penuh cinta kasih dari

seorang ibu dan memberikan dorongan keras menghadapi penulis yang memiliki sifat bandel dan malas.

8. Nia Clara, S.I.Kom (Nay); yang selalu menjadi peran antagonis didalam hidup penulis agar penulis sadar akan seberapa pentingnya skripsi didalam hidup. Terimakasih karena telah memberikan ketulusan dalam memberikan semangat, memberika berbagai kejutan agar penulis selalu mengingat pentingnya masa depan apabila skripsi mampu terselesaikan. Terimakasih untuk mau mendengarkan canda, tawa dan tangis yang dari penulis selama perjalanan skripsi berlangsung.
9. Teman-teman Kos yang selalu setia memberikan kebahagiaan dan warna baru dalam menciptakan semangat skripsi. Terimakasih juga pernah memberikan dukungan kontribusi baik ekonomi maupun barang ketika penulis mengalami kesulitan dalam hal tersebut.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu oleh peneliti.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini belumlah sempurna, masih ada berbagai kesalahan dan kekurangan yang luput dari perhatian penulis ketika mengerjakan. Karena itu, peneliti berharap masukan, kritik, dan saran yang akan mampu membantu perbaikan skripsi ini. Terimakasih atas perhatiannya, Tuhan Yesus memberkati.

Salatiga, 23 Januari 2018

Deny Firmansyah

**PROSES *UNCERTAINTY REDUCTION* ANGGOTA KOMUNITAS
VIRTUAL TOKO BAGUS AREK AREK TEMANGGUNG PADA
FACEBOOK**

ABSTRAK

Ilmu pengetahuan dan teknologi pada bidang komunikasi semakin hari semakin berkembang pesat, semakin berlanjutnya era maka internet mampu ikut tergabung pada proses perkembangan yang ada. Internet mampu memberikan berbagai hal yang dibutuhkan manusia, baik pekerjaan maupun kebutuhan sehari-hari. Salah yang dapat dilakukan internet adalah jual beli berbasis online, dimana proses jual beli dapat dilakukan dengan jarak yang jauh namun waktu yang ditempuh lebih singkat, dimanapun dan kapanpun asal manusia tersebut memiliki akses internet. Namun dengan akses dalam waktu yang sangat cepat, banyak terjadi juga penipuan berbasis online. Penipuan tersebut antara lain adalah barang dan penjelasan dari penjual tidak sama, atau pembeli yang membeli barang ternyata tidak serius untuk membeli. Hal ini memunculkan rasa ketidakpastian dari penjual maupun pembeli ketika mau menjual atau membeli barang. Maka dari itu, dalam penelitian ini, rasa pengurangan ketidakpastian proses jual beli online dari kedua belah pihak akan menjadi proses dalam penelitian, baik dari penjual maupun dari posisi pembeli terkhusus pada grup Facebook TOBAT Temanggung. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa proses rasa pengurangan ketidakpastian pada TOBAT mampu mengatasi ketidakpastian menjadi menurun dengan menggunakan Uncertainty Reduction Theory. Dengan menggunakan beberapa tahapan aksioma yang diterapkan pada URT, penjual maupun pembeli memiliki beberapa karakter tersendiri untuk mengurangi rasa ketidakpastian ketika proses jual beli pada komunitas virtual TOBAT di Facebook Temanggung.

Kata kunci: Jual beli online, komunitas virtual, TOBAT, Uncertainty Reduction Theory.

UNCERTAINTY REDUCTION PROCESS MEMBERS OF VIRTUAL COMMUNITY TOKO BAGUS AREK AREK TEMANGGUNG ON FACEBOOK

ABSTRACT

Science and technology in the field of communication is increasingly growing rapidly, the more continuous era then the internet can join in the process of development that exists. The Internet is able to provide a variety of things that people need, both work and daily needs. One that can be done internet is an online-based buying, where the process of buying and selling can be done with a long distance but shorter time taken, wherever and whenever the human origin has internet access. But with access in a very fast time, there are also many online based fraud. Fraud is among others the goods and explanations of the seller is not the same, or the buyer who bought the goods was not serious to buy. This creates a sense of uncertainty from sellers and buyers when they want to sell or buy goods. Therefore, in this study, the sense of uncertainty reduction in online buying and selling process from both parties will be the process of research, both from the seller and from the buyer's position specifically on the Facebook group TOBAT Temanggung. The method used in this research is descriptive qualitative approach. The results of this study indicate that the process of sense of uncertainty reduction in TOBAT able to overcome uncertainty to decrease by using Uncertainty Reduction Theory. By using several stages of the axioms applied to URT, both sellers and buyers have several distinctive characters to reduce the sense of uncertainty when buying and selling processes in the TOBAT virtual community on Temanggung Facebook.

Key word: Sell and buy online, virtual community, TOBAT, Uncertainty Reduction Theory.

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS..... | iii |
| LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI..... | iv |
| PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT | v |
| PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES | vi |
| MOTTO | vii |
| KATA PENGANTAR..... | viii |
| ABSTRAK | x |
| DAFTAR ISI..... | xii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xv |
| DAFTAR TABEL | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Permasalahan | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 4 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 4 |
| 1.5 Konsep-konsep dalam Penelitian | 5 |

| | | |
|----------------|-------------------------------------|-----------|
| BAB II | TINJAUAN PUSTAKA | 6 |
| 2.1 | Internet Media Baru | 6 |
| 2.2 | Facebook | 7 |
| 2.3 | Komunitas virtual | 9 |
| 2.4 | Uncertainty Reduction Theory..... | 10 |
| 2.5 | Penelitian Terdahulu | 17 |
| 2.6 | Kerangka Pikir Penelitian | 19 |
| BAB III | METODOLOGI PENELITIAN..... | 21 |
| 3.1 | Pendekatan Penelitian | 21 |
| 3.2 | Jenis Penelitian | 21 |
| 3.3 | Unit Amatan dan Unit Analisis | 21 |
| 3.3.1 | Unit Pengamatan..... | 21 |
| 3.3.2 | Unit Analisis | 22 |
| 3.4. | Sumber Informasi | 22 |
| 3.5 | Jenis Data..... | 22 |
| 3.5.1 | Data Primer | 22 |
| 3.5.2 | Data Sekunder..... | 22 |
| 3.6 | Proses Pengambilan Data..... | 23 |
| 3.6.1 | Wawancara..... | 23 |
| 3.6.2 | Observasi | 23 |
| 3.7 | Teknik Analisis Data | 23 |
| 3.8 | Keabsahan Data | 24 |

| | |
|--|-----------|
| BAB IV GAMBARAN UMUM TOKO BAGUS AREK-AREK TEMANGGUNG..... | 26 |
| 4.1 Sejarah TOBAT (Toko Bagus Arek-Arek Temanggung) | 27 |
| 4.2 Struktur Organisasi | 28 |
| 4.3 Kegiatan TOBAT..... | 28 |
| BAB V PROSES UNCERTAINTY REDUCTION PADA TOBAT..... | 33 |
| 5.1 Profil Informan | 33 |
| 5.2 Tahapan Dalam Komunikasi Interpersonal | 35 |
| 5.3 Aksioma dalam Uncertainty Reduction Theory..... | 37 |
| 5.4 Strategi pada Uncertainty Reduction Theory..... | 56 |
| Bab VI PENUTUP | 66 |
| 6.1 Kesimpulan | 66 |
| 6.2 Saran | 68 |
| DAFTAR PUSTAKA | 71 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Judul | Halaman |
|--------|---|---------|
| 1. | Halaman utama TOBAT di grup Facebook..... | 27 |
| 2. | Kegiatan menjual kaos..... | 29 |
| 3. | Kegiatan menawarkan jasa..... | 30 |
| 4. | Kegiatan menjual barang engan barter tukar tambah. | 32 |
| 5. | Profil umum akun Facebook..... | 57 |
| 6. | Profil informasi akun Facebook. | 58 |
| 7. | Profil foto akun Facebook..... | 59 |
| 8. | Profil pertemanan akun Facebook. | 59 |
| 9. | Aktivitas penjualan HP TOBAT..... | 61 |
| 10. | Proses jual beli penawaran barang. | 62 |
| 11. | Pencarian informasi yang menipu..... | 63 |
| 12. | Diskusi pencarian informasi penjual yang menipu | 64 |



DAFTAR TABEL

| Tabel | Judul | Halaman |
|-------|---------------------------------|---------|
| 2.1 | Kerangka Pikir Penelitian | 19 |
| 5.1 | Profil Informan | 33 |

